

МАНИПУЛЯЦИИ В ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРАХ

Белорусский государственный университет
**Бергер С., слушатель курсов русского языка факультета
международных отношений**

Кафедра теории и методики преподавания русского языка как иностранного
Научный руководитель – старший преподаватель Чупик В.В.

В современном мире возникает необходимость в осознанной коммуникации, базирующейся на обоснованных научных стратегиях. Коммуникативные стратегии являются основой взаимодействия людей. Многие стратегии могут нивелироваться, превращаясь в клише. Успешность коммуникации зависит от грамотной реализации комплекса коммуникативных технологий.

Цель работы – проанализировать манипулятивные приёмы, влияющие на результативность деловых переговоров.

Переговоры – это вид совместной деятельности двух и более людей, направленной на обсуждение и поиск решения актуальной для них проблемы.

Для того чтобы решение устраивало обе стороны и было оптимально результативным, участники переговоров используют разные виды психологического влияния на собеседника.

Манипуляция – воздействие на поведение, состояние, мышление собеседника при помощи различных средств. Влияние в коммуникативном процессе направлено на достижение скрытой цели.

Установление положительных эмоциональных связей

Ситуация переговоров не предполагает проявления эмоций и чувств. Положительные эмоциональные каналы должны быть установлены имплицитно. Несколько фраз, рассказанных о себе, создадут атмосферу искренности и дружелюбия. Такой же эффект создаст инициатива микродиалога на приятные нейтральные темы.

Подавать кофе или чай в комнате деловых переговоров не принято. Однако эффект этого приёма будет положительным. Если подать чай без предупреждения, это подсознательно сформирует у делового партнера мнение, что ему оказана услуга, и естественно необходим ответный жест, что поможет получить согласие на переговорах. Если вы что-то сделали для партнёра, то он будет вынужден что-то сделать для вас для восстановления баланса. Когда партнеры пьют чай и едят, например шоколад, это создает ситуацию копирования жестов друг друга, что впоследствии повлечет за собой копирование модели обсуждения вопросов. К тому же повышение уровня глюкозы положительно сказывается на психофизиологическом состоянии человека.

Манипулятивная подача информации

Здесь могут быть применены различные техники подачи информации, которые условно можно разделить на две группы: агрессивные и позитивно-

подавляющие. Первая группа техник нагнетает ситуацию с целью блокирования продуманной стратегии оппонента. Например, предъявление множества цифр, анализ новых документов, переконструирование доступной информации в новую систему координат и так далее. Вторая группа создаёт положительную ситуацию. Если сконцентрировать все пункты, по которым уже достигнуто успешное соглашение, это создаст иллюзию уступки. Тогда при обсуждении открытого спорного вопроса создаст ситуацию, в которой оппонент будет вынужден пойти на компромисс.

Манипуляция временем

Данный тип манипуляции основан на использовании обстоятельств, которые ослабляют позицию партнёра из-за неизвестности или которые он не может проверить. Например, если сообщить, что время на принятие решения крайне ограничено и нужно принять решение прямо сейчас. Можно наоборот сознательно затягивать время. Если сказать, что сейчас невозможно принять решение по каким-то обстоятельствам. Установить время ожидания. Например, начальник задерживается, после его прихода можно принимать решение.

Тактика давления

Если конкуренты уже предложили более выгодные условия, то вы хотите услышать ещё более выгодные условия. Создаётся эффект соревнования, который ослабляет ментальные процессы и включает эмоциональное желание стать первым. Условия могут выдвигаться чётко, категорично и принципиально. Таким образом, не предполагается обсуждение. Если партнёр не принимает эти условия, переговоры окончены. Такая ситуация сбивает намеченную коммуникативную стратегию партнёров.

Манипуляция согласием

Отказ вызывает негативные эмоции и желание спорить и отстаивать свою позицию. Согласие предполагает согласие. Начиная с формального «да», можно переходить к обсуждению спорных вопросов.

Сегодня любая информация распространяется с огромной скоростью и новый манипулятивный приём очень быстро становится широкоизвестным. И в этом случае он не просто бесполезен – он вредит общению, превращаясь в коммуникативную помеху.

Одно из самых очевидных препятствий, затрудняющих коммуникацию, – принадлежность к разным культурам. В число наиболее серьезных проблем при межкультурной коммуникации попадает, как это ни парадоксально, вежливость. В любой культуре деловая коммуникация предваряется вежливыми фразами, но «фазы вежливости» для каждой культуры свои. Фразы вежливости – это тоже скрытая манипуляция. Первый этап переговоров может быть конструктивным или деструктивным в зависимости от эффекта стратегии.

Выводы. Актуальность вопросов коммуникации определило большое количество работ, посвященных проблемам манипулирования. Теоретические положения, представленные литературе, находят отражения в индивидуальных стратегиях коммуникации.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Адамчик, В. 200 способов успешного манипулирования человеком

/ В. Адамчик. – М. : Харвест, 2010. – 168 с.

2. Геген, Н. Психология манипуляции и подчинения / Н. Геген. – СПб: Питер, 2005. – 202 с.

ЯЗЫКОВОЙ БАРЬЕР КАК ПРОБЛЕМА МЕЖКУЛЬТУРНОЙ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

УО «Гродненский государственный университет имени Я. Купалы»

Бутурля Д.Д., студентка 4 курса педагогического факультета

Кафедра естественнонаучных и лингвистических дисциплин и
методик их преподавания

Научный руководитель – к. филол. н., доцент Кавинкина И.Н.

На всем протяжении человеческой истории существовало полярное отношение к другим культурам, подразумевающее как желание постичь другие культуры, так и стремление не принимать их во внимание или же рассматривать как недостойные.

Впервые понятие «межкультурная коммуникация» было сформулировано в 1954 г. в работе Г. Трейгера и Э. Холла «Культура и коммуникация. Модель анализа». Под этим понятием понималась идеальная цель, к которой должен стремиться человек в своем желании как можно лучше и эффективнее адаптироваться к окружающему миру. В результате многочисленных исследований были определены наиболее характерные черты межкультурной коммуникации, на основании которых ее стали рассматривать как совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам [1].

Одним из важнейших компонентов культуры выступает язык, который представляет собой средство выражения мыслей, средство общения, форму мышления, проявление специфически человеческой жизнедеятельности, которая сама, в свою очередь, является реальным бытием языка. Роль языка в процессах коммуникации стала предметом научного анализа еще с начала Нового времени, но самые большие успехи в изучении языка и речевого общения принес XX в., когда ученые смогли установить неразрывную взаимосвязь языка, мышления и культуры.

Исследователи И.Ю. Марковина и Ю.А. Сорокин отмечают, что языковой барьер является одной из проблем речевой межкультурной коммуникации.

По словарю социолингвистических терминов, языковой барьер – это незнание или недостаточное знание языка коллектива, препятствующее индивидууму вступать в контакт с его членами, реализовывать свои интенции (цели, намерения) [2].

Этот барьер в межкультурной коммуникации возникает потому, что представители разных культур используют различные модели восприятия социальной действительности посредством символических систем, что находит